# 1. AMAÇ

Fakültemizden hizmet alan tüm hastaların, hasta bakım sürecinin her aşamasında hasta güvenliğini ve memnuniyetini sağlayacak şekilde ve bilimsel kurallar çerçevesinde aynı standartta bakım hizmeti almalarını sağlayacak kuralları belirlemektir.

# 2. KAPSAM

Adıyaman Üniversitesi Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi ayaktan hasta bakım süreçlerini kapsar.

**3. KISATMALAR**

**HBYS:** Hasta Bilgi Yönetim Sistemi

**SGK:** Sosyal Güvenlik Kurumu

# 4. SORUMLULAR

Dekan, Dekan Yardımcıları, Merkez Müdürü, Fakülte Sekreteri, Hastane Müdürü, Kalite Yönetim Direktörü, Bölüm Sorumluları, Merkezimiz tüm çalışanları

# 5. FAALİYET AKIŞI

## **5.1.Genel Konular**

* Merkezimiz çalışma saatleri mesai günleri 08:00 – 17:00 arasındadır.

## **5.2. Hasta Kayıt Kabul İşleyişi**

Merkezimize başvuran hastalar randevusuz olarak ilk muayenelerini olmaktadır.

Merkezimizde 14 yaş ve üstü muayene olacak hastaların kayıt işlemleri Hasta Kabul Birimi personeli tarafından Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi kliniğinde gerçekleştirilir. 13 yaş ve altı hastaların kayıt işlemleri ise Pedodonti Kliniğinde gerçekleştirilir.

Merkezimize ilk kez giriş yapan hastalarımız kendilerinden istenen evrakları ibraz etmek durumundadır. Kimlik bilgileri, adres ve iletişim bilgileri ve sosyal güvenlik kurumu bilgileri hasta beyanı esas olmak üzere hasta dosyasına işlenir ve güncellenir. Kimlik tanımlama ve doğrulama işlemi yapılarak başkasının kimliği ile muayene olma ve işlem yaptırmanın önüne geçilmiş olur.

65 yaş üstü hastalar ve hamileler, engel raporu bulunan kişiler ve harp-vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gazilerin muayene önceliği vardır. Bu öncelikli hasta grupları müracaatları esnasında ilgili durumlarını belirten evrakı hasta kayıt görevlisine ibraz etmeleri koşulu ile öncelikli hasta olarak sisteme kayıt edilirler.

Ücretli hasta veya katkı payı ödemesi gereken hasta işlemlerine hangi tür tedavi olursa olsun vezne ödemeleri yapılmadan başlanmaz.

Ana Bilim Dalı kliniklerinde, ilgili bölümlerde hizmet veren hekimlerin listesi güncel olarak bulundurulur.

## **5.3.Hasta Kimliğinin Doğrulanması**

Tanı ve tedavi amacıyla yapılacak tüm işlemlerde hasta kimliği doğrulanır.

Ayaktan hastalar için kimlik tamamlayıcı olarak resimli ve resmi kimlik belgeleri (nüfus cüzdanı, ehliyet,

pasaport, evlilik cüzdanı) kullanılır.

Ayaktan hastalara klinik muayene kaydı verilmeden önce resmi kimlik belgeleri Hasta Kabul Birimi tarafından kontrol edilir ve resmi kimlik belgesindeki bilgiler esas alınarak kayıt oluşturulur. Hasta kayıtlarında yer alan kimlik tanımlama parametreleri sözlü olarak hastadan teyit edilir.

## **5.3.1. Kimlik tanımlama parametreleri**

Hasta Adı-Soyadı (aynı isimli hastalarda anne -baba adı ek olarak sorulur ve doğrulanır)

Hasta Doğum Tarihi gün/ay/yıl

T.C. Kimlik Numarası

Tanı/tetkik birimlerinde (radyoloji) hasta işleme alınmadan önce kimlik doğrulaması (adı soyadı,doğum tarihi, TC kimlik no üzerinden) yapılır.

İşitme ve konuşma engelli hastaların kimlik doğrulaması yazılı/sözlü, yakını/refakatçisi yardımıyla gerçekleştirilir.

Kimlik bilgilerinde karışıklık kaynaklı yanlış tetkik/işlem uygulanması durumunda İstenmeyen Olay Bildirim Formu doldurulur ve Kalite Yönetim Birimine iletilir.

## **5.4. Klinik İşleyiş Süreci**

## **5.4.1. Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi Ana Bilim Dalı Klinik İşleyiş Süreci**

Hasta Kabul Birimi tarafından SGK Provizyon sorgulaması onayı alınan ve sıra numarası verilen hasta Fakültemiz Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi Ana Bilim Dalı bekleme salonuna yönlendirilir.

Hastalar klinik bekleme salonunda bekler, sırası geldiğinde muayene olmak üzere kliniğe çağrılır.

Hastanın ilgili hekim tarafından muayenesi yapılır. Hasta için eğer panoramik veya periapikal röntgen ya da tomografi çekilmesi gerekiyorsa uygun diş veya bölge işaretlenerek HBYS üzerinden röntgen istemi yapılır.

Çekilen röntgenler teknisyenler tarafından HBYS'ye kaydedilir.

Çekilen röntgenlerle birlikte, klinik ve radyolojik muayenesi yapılır. Hasta ve/veya velisi yapılacak tedaviler hakkında sözel olarak bilgilendirilir.

Belirlenen bakım ihtiyaçları çerçevesinde , hastaya uygulanacak işlemlerin, hasta güvenliğini sağlamak amacıyla ağız şeması üzerinde , doğru taraf, doğru bölge, doğru diş işaretlemeleri yapılır. Bu şekilde hastanın hangi kliniklere gitmesi gerektiğini gösteren Hasta Planlama Kartı Formu oluşturulur. İlgili form, klinik sekreteri tarafından HBYS sistemi üzerinden indirilip, hastaya verilirek gerekli yönlendirmeler yapılır.

Hastanın direkt olarak kliniklere başvuruda bulunduğu durumlarda ilk muayenelerini yaptırmaları için Ağız Diş ve Çene Radyolojisi Anabilim Dalı Kliniğine yönlendirmeleri yapılır.

## **5.4.2. Pedodonti Ana Bilim Dalı Klinik İşleyiş Süreci**

13 yaş ve altı hastalarımızın Hasta Kabul Birimi personeli tarafından girişi yapılır. Hastalarımız ilk muayenelerini olmak üzere Pedodonti Kliniğine yönlendirilir.

Hastalar klinik bekleme salonunda bekler, sırası geldiğinde muayene olmak üzere kliniğe çağrılır.

Hastanın ilgili hekim tarafından muayenesi yapılır. Hasta için eğer panoramik veya periapikal röntgen çekilmesi gerekiyorsa uygun diş veya bölge işaretlenerek HBYS üzerinden röntgen istemi yapılır.

Çekilen röntgenlerle birlikte, klinik ve radyolojik muayenesi yapılır. Hasta ve/veya velisi yapılacak tedaviler hakkında sözel olarak bilgilendirilir.

Belirlenen bakım ihtiyaçları çerçevesinde , hastaya uygulanacak işlemlerin, hasta güvenliğini sağlamak amacıyla ağız şeması üzerinde , doğru taraf, doğru bölge, doğru diş işaretlemeleri yapılır. Bu şekilde hastanın hangi kliniklere gitmesi gerektiğini gösteren Hasta Planlama Kartı Formu oluşturulur. İlgili form, HBYS sistemi üzerinden indirilip, hastaya verilirek gerekli yönlendirmeler yapılır.

## **5.4.3. Endodonti Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci**

Endodonti Anabilim Dalı kliniği randevu sistemi ile çalışmakta olup, ilk muayene sonrası Hasta Planlama Kartı Formu ile gelen hastalara, klinik sekreteri tarafından, uygun gün ve saatte randevu verilmektedir.

 Randevu günü ve saati gelen hastaların, klinik sekreteri tarafından kayıt kabul işlemleri yapılır. Hastalar klinik bekleme salonunda bekler, sırası geldiğinde muayene olmak üzere kliniğe çağrılır.

## **5.4.4. Protetik Diş Tedavisi Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci**

Protetik Tedavi Anabilim Dalı kliniği randevu sistemi ile çalışmakta olup, ilk muayene sonrası Hasta Planlama Kartı Formu ile gelen hastalara, klinik sekreteri tarafından, giriş yapılır. Sırası geldiğinde çağrılarak protetik muayeneleri gerçekleştirilir. Muayene sonrası yapılan planlama ile Protez tedavi süreci için klinik sekreteri tarafından randevusu oluşturulur.

Randevu günü ve saati gelen hastaların, klinik sekreteri tarafından kayıt kabul işlemleri yapılır. Hastalar klinik bekleme salonunda bekler, sırası geldiğinde muayene olmak üzere kliniğe çağrılır.

## **5.4.5. Restoratif Diş Tedavisi Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci**

Restoratif Diş Tedavisi Anabilim Dalı kliniği randevu sistemi ile çalışmakta olup, ilk muayene sonrası Hasta Planlama Kartı Formu ile gelen hastalara, klinik sekreteri tarafından, uygun gün ve saatte randevu verilmektedir.

 Randevu günü ve saati gelen hastaların, klinik sekreteri tarafından kayıt kabul işlemleri yapılır. Hastalar klinik bekleme salonunda bekler, sırası geldiğinde muayene olmak üzere kliniğe çağrılır.

**5.4.6. Ağız, Diş ve Çene Cerrahisi Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci**

Ağız, Diş ve Çene Cerrahisi Anabilim Dalı kliniğine gidecek hastalar, ilk muayene sonrası, Hasta Planlama Kartı Formu kontrol edilerek Hasta Kabul Birimi tarafından Ağız, Diş ve Çene Cerrahisi Klinik girişi yapılır. İlgili kliniğe yönlendirilir.

Hastalar klinik bekleme salonunda bekler, sırası geldiğinde muayene olmak üzere klinik sekreteri tarafından kliniğe çağrılır.

Tedavileri lokal ameliyathanede gerçekleştirilecek hastalara klinik sekreteri tarafından randevu oluşturulur. Ameliyat Öncesi Tetkik İstem Formu verilir ve ameliyat öcesi bilgilendirme yapılır.

Randevu tarih ve saatinde başvuran hastaların kayıtları Hasta Kabul Birimi tarafından açılarak tedavileri gerçekleştirilir.

## **5.4.7. Periodontoloji Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci**

Periodontoloji Anabilim Dalı kliniğine başvuracak hastaların Hasta Planlama Kartı Formu kontrol edilerek klinik sekreteri tarafından kayıt kabul işlemleri yapılır.

Hastalar klinik bekleme salonunda bekler, sırası geldiğinde muayene olmak üzere klinik sekreteri tarafından

 kliniğe çağrılır.

Tedavileri lokal ameliyathanede gerçekleştirilecek hastalara klinik sekreteri tarafından randevu oluşturulur. Ameliyat Öncesi Tetkik İstem Formu verilir ve ameliyat öcesi bilgilendirme yapılır.

Randevu tarih ve saatinde başvuran hastaların kayıtları Hasta Kabul Birimi tarafından açılarak tedavileri gerçekleştirilir.

## **5.4.8. Ortodonti Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci**

Ortodonti Anabilim Dalı kliniğine başvuracak hastaların Hasta Planlama Kartı Formu kontrol edilerek Hasta Kabul Birimi tarafından kayıt kabul işlemleri yapılır.

Hastalar klinik bekleme salonunda bekler, sırası geldiğinde muayene olmak üzere klinik sekreteri tarafından kliniğe çağrılır.

Randevu sırası gelen hastaların Hasta Kabul Birimi tarafından kayıtları açılarak tedavilerine başlanır.

**5.4.9. Acil Nöbet Hizmetleri**

 Acil nöbet hizmeti verilmemektedir.

**5.5. Etkili İletişim**

Hasta ve hasta yakını arasında etkili iletişimin sağlanması için olumlu bir iletişim ortamı oluşturularak yapılan görüşmelerde uygun ses tonu, uygun beden dili, tıbbi terimlerin az kullanılması gibi iletişimi kolaylaştıracak yöntemler kullanılır.

**5.6.** **Hastanın Bakım Sürecine Katılımı**

Hastanın bakım sürecine katılımını, bakımın sürekliliğini sağlamaya yönelik hasta ve hasta yakınına hekimi tarafından el hijyeni, enfeksiyonların önlenmesi, ameliyat öncesi/sonrası dikkat edilmesi gereken konular, beslenme, oral hijyen, protez kullanımı, ilaçların kullanımı, bakım uygulamaları sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar anlatılır veya bilgilendirme dokümanları verilir.

**5.7.** **Hastanın Güvenli Transferi**

Transferde sedye, tekerlekli sandalye gibi uygun ekipmanlar kullanılır. Hasta transferi hastanın durumuna göre hemşire ya da hekim eşliliğinde gerçekleştirilebilir. Ayaktan tanı ve tedavi alan hastalar hekimin uygun gördüğü hallerde personel eşliğinde transfer edilebilir. Transfer sırasında hastaya ait gerekli kişisel bilgiler hemşire yada hekim tarafından tam ve eksiksiz olarak bildirilir.

**5.8. Hastaların Güvenli Devredilmesi**

Hastanemize ayaktan tedavi için başvuran hastaların ilk muayenesi yapıldıktan sonra medikal ve dental anamnezleri, teşhis ve tedavi planları kayıt altına alınarak ilgili kliniklere sevki yapılır. Hastalar tedavi için kliniklerden randevu alır. Her randevu sonrası yapılan tedaviler kayıt altına alınarak bir sonraki tedavi için hasta yönlendirilir. Hastaya yapılan tüm uygulamalar HBYS üzerinde takip edilir.

Hekimlerin raporlu olması, görevlendirme ile başka bir kuruma gitmesi ya da kurumdan ayrılması durumunda, ayaktan tedavisi devam eden hastaların devri yapılırken hastalar ile ilgili gerekli bilgiler ilgili hekimden alınarak Ana Bilim Dalı Başkanlığı tarafından görevlendirilen başka bir hekime devri yapılır.

**5.9. Konsültasyon Süreçlerinin Yürütülmesi**

Ayaktan tedavi için başvuran hastalarda gerekli görülen hastane içi konsültasyonlar, hekim kaşeli ve imzalı not kağıdına yazılırak talep edilir. Başka bir hastaneden konsültasyon isteneceği durumlarda Konsültasyon Formu doldurularak hastadan konsültasyon istenir.

**5.10. Hasta İşlemlerinin Ve Tanısal İşlemlerin Kayıt Edilmesi**

Hasta Bakım sürecinde uygulanan tanısal işlemler (röntgen, tomografi vb.) HBYS’ne kayıt edilir. Hastaya uygulanan işlemler, tedaviler HBYS’ne kayıt edilir. İşlemler HBYS Poliklinik modülünden geçmişe yönelik izlenebilir.

**5.11. Kendine Ve Başkalarına Zarar Verme Riski Olan Hastalar**

Kendine ve başkalarına zarar verme riski olan hastalar ilgili hekim ve hemşire tarafından belirlenerek, diğer klinik çalışanları konuyla ilgili bilgilendirilir. 6 Şubat depremi sonrası maddi ve fiziki koşulların uygun olmaması nedeniyle bu durumda olan hastalarımız için henüz uygun hasta odası düzenlenememiştir. Dolayısıyla bu durumdaki hastalarımızın takipleri, geçici olarak, hasta yoğunluğunun olmadığı uygun bir klinikte gerçekleştrilmektedir.

**5.12. Özellikli Hasta Gruplarına Özgü Klinik Bakım**

Hastanemizde özellikli hasta grubu olarak; hamileler, geriatri hastaları, engelli hastalar, bağışıklık sistemi baskılanmış hastalar, bulaşıcı hastalık riski taşıyan hastalar, antikoagülan ilaç kullanan hastalar ve kalp pili taşıyan hastalar olarak belirlenmiştir. Engelli hastaların lokal tedavileri ileri uygulama kliniğinde gerçekleştirilir. Mental retarde ve kooperasyon kurulamayan hastaların tedavisi için ise genel anestezi altında yapılmak üzere randevu verilmektedir. Hastanemizde 65 yaş üstü geriatri hastalarına ve hamile hastalara muayene ve tedavi sırasında öncelik tanınmaktadır. Hamile hastalara gerekli olmadıkça röntgen çekilmemekte, çok acil durumlarda hastanın onamı alınarak en düşük dozda ve koruyucu önlemler (kurşun önlük ve tiroid koruyucu) alınarak röntgen çekilmektedir. Diş tedavileri mümkün olduğunca 2. trimesterda yapılmaktadır. Gerekli durumlarda penisilin türevi antibiyotikler reçete edilmektedir. Bağışıklık sistemi baskılanmış hastalar ve endokardit riski taşıyan hastalara yapılacak tüm müdahaleler öncesi konsültasyon yapılmakta tedaviler profilaktik antibiyotik uygulaması altında gerçekleştirilmektedir. Antikoagülan kullanan hastalarda kanama riskine karşı ilacın kesilmesi amacıyla konsültasyon yapılmaktadır. Kalp pili taşıyan hastalarda ultrasonik cihazlar ve elektrikli vitalite testi kullanılmamaktadır. Bulaşıcı hastalık riski taşıyan hastaların randevuları çapraz enfeksiyonu önlemek amacıyla son randevu saatine verilmekte, tedavi sırasında izolasyon önlemleri alınmaktadır.

**5.13. Acil Müdahale Setleri**

Hastanemizde Acil durumlarda hastalara acil müdahalenin sağlanması için mavi kod ekibi oluşturulmuştur. Acil müdahale setlerinde bulunması gereken cihaz, ilaç ve malzemeler Acil Çantası Kontrol Listesi’nde açıklanmıştır. Acil müdahale setlerinde bulunan ilaç ve malzemelerin minimum ve maksimum stok seviyeleri, miat takipleri Mavi kod ekibi tarafından takip edilmektedir.

**5.14. Cerrahi Operasyonlar Öncesi Hastanın Hazırlanması**

Lokal anestezi ile ameliyat kararı verilen hastanın cerrahi klinik sekreteri tarafından randevusu oluşturulur. Hastanın operasyon öncesi yapılması istenen tetkikleri için, hastaya Ameliyat Öncesi Tetkik İstem Formu verilerek sonuçları ile birlikte aç karnına gelmesi gerektiği açıklanır. Randevu tarih ve saatinde başvuran hastaların kayıtları Hasta Kabul Birimi tarafından açılarak ameliyathaneye yönlendirmesi yapılır. Hastanın

ameliyat öncesi tetkik sonuçları hekimi tarafından değerlendirilir. Tetkik sonuçları ameliyat açısından engel teşkil etmeyen hastalar için, ilgili hasta bilgilendirme ve rıza belgesi, hasta yada hasta yakınına imzalatılır. Hasta ve hasta yakınları, ameliyat öncesi hastanın hekimi ve hemşiresi tarafından dikkat edilmesi gereken hususlar hakkında bilgilendirilir. Hastaya ait çıkarılabilen protezler ve değerli eşyalar hasta yakınına, hasta yakını yoksa hasta güvenliğine teslim edilir. Lokal anestezi ile ameliyatı gerçekleştirilen hasta hekimi tarafından, ameliyat sonrası dikkat edilmesi gereken hususlar hakkında bilgilendirilir.

Merkezimiz genel anestezi ile ameliyat koşullarına uygun olmadığından, genel anestezi ile ameliyat olacak hastalarımızın ameliyatları, Merkezimiz bünyesinde görev yapmakta olan hekimlerimiz tarafından; preoperatif hazırlıkları ve postoperatif bakımları ise anlaşmalı olduğumuz Adıyaman Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde, ilgili sağlık ekibi tarafından gerçekleştirilmektedir.

## **5.15. İş Kazası ya da Adli Vaka**

İş Kazası ya da Adli Vaka durumlarında kişi, Hasta Kabul Birimine başvurur. Hasta Kabul Birimi kayıt kabul işlemini yaparak Adli Vaka Prosedürüne göre işlem yapılır.

## **5.16. İstenmeyen Olay Durumunda**

Hasta ve çalışan güvenliğinin olumsuz etkilenebileceği durumlarda hastanın tedaviyi reddetme, hekim değiştirme ya da hekimin hastayı reddetme durumlarında hasta ve çalışan güvenliği göz önünde bulundurularak Merkez Müdürlüğümüz yönetimi tarafından hastanın farklı bir hekime yönlendirilmesi sağlanır.

## **5.17. Engelli Bireylerin Bilgilendirilmesi**

Merkezimize başvuran mental retarde, işitme engelli vb gibi hastaların tedavilerinin tamamlanmasına kadar geçen süreç içerisindeki gerekli bilgilendirme refakatçisi aracılığıyla yapılır.

## **6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

## İstenmeyen Olay Bildirim Formu

## Adli Vaka Prosedürü

## Konsültasyon Formu

## Acil Çantası Kontrol Listesi